

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS ANUTOLUWU KECAMATAN PETASIA BARAT KABUPATEN MOROWALI UTARA

Ayu Noriska Tolule¹, Desak Eka Susianawati²

Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu

Abstrak

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas pelayanan puskesmas. Data awal Puskesmas Anutoluwu menunjukkan petugas tidak memberikan informasi sebelum memberikan pelayanan (kehandalan), petugas lambat memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien (daya tanggap), petugas memberikan penjelasan dengan marah-marah (jaminan), petugas menyapa pasien dengan kurang ramah (empati), tidak tersedianya tempat parkir di halaman puskesmas (bukti fisik). Tujuan penelitian adalah diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan permasalahan pada penelitian ini yakni: apakah ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien, apakah ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, apakah ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien, apakah ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien, apakah ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara?

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien ($p = 0,010$), ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien ($p = 0,027$), ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien ($p = 0,005$), ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien ($p = 0,024$).

Kesimpulan yaitu ada hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara. Disarankan bagi pihak Puskesmas Anutoluwu untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas sehingga setiap pasien yang berkunjung merasa puas dan mempercayai Puskesmas Anutoluwu sebagai salah satu puskesmas terbaik di Morowali Utara.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan.

Pendahuluan

Kesehatan merupakan sebuah kondisi sejahtera, dari tubuh, kejiwaan, dan sosial yang memberi kemungkinan bagi setiap individu agar mempunyai kehidupan produktif tidak hanya secara sosial namun ekonominya pula. Pada tiap individu dalam melaksanakan kegiatan, kesehatan ini sangatlah penting sebagai insan ciptaan Tuhan Yang Maha Esa untuk bisa memiliki kehidupan yang produktif (Anwar, 2014).

Untuk mengelola permasalahan kesehatan dibutuhkan sebuah lembaga tertentu yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan jaminan kesehatan, yang mana lembaga itu diharuskan memberikualitas pelayanan yang terbaik sehingga bisa tercapai pelayanan yang

memuaskan. Salah satu lembaga yang dimaksud ialah puskesmas. Puskesmas ialah satu dari berbagai fasilitas kesehatan yang melaksanakan layanan kesehatan pada masyarakat yang berperan sangatlah strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Maka dari itu, puskesmas diharuskan agar melaksanakan pelayanan yang berkualitas yang bisa memberi kepuasan pada konsumen ataupun pasien berdasarkan ketetapan standar yang diberlakukan (Muninjaya, 2015).

Tingkatan kepuasan konsumen sangatlah bergantung pada kualitas pelayanan puskesmas. Pengukuran segi kualitas memiliki manfaat terhadap puskesmas agar diketahui secara baik mengenai prosedur pelayanan mengetahui dimana seharusnya melaksanakan perombakan pada

upaya penyelenggaraan perbaikan secara berkesinambungan demi kepuasan konsumen khususnya dalam perihal yang dirasa penting bagi konsumen (Azwar, 2015).

Namun hingga sekarang ini usaha pemerintah untuk mencapai pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan masih belum bisa terpenuhi dari segi keinginan masyarakat, terbukti dari tidak sedikit masyarakat yang memberi keluhan serta merasakan ketidakpuasan pada kualitas pelayanan yang diberi oleh petugas puskesmas baik itu dari aspek pemeriksaan, waktu pelayanan, keahlian tenaga kesehatan, sarana atau fasilitas, serta waktu tunggu agar memperoleh pelayanan (Subir, 2014).

Riset yang dilaksanakan oleh Kholidah (2019) di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo memperoleh hasil bahwa kualitas layanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo telah tergolong cukup baik, serta sesuai dengan harapan masyarakat. Pelaksanaan layanan kesehatan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo meningkat dengan baik serta mampu menyesuaikan harapan masyarakat yang hendak melakukan pengobatan ke Puskesmas Sedati. Hambatan-hambatan yang ditemui pada saat pelaksanaan layanan kesehatan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo bukan dianggap sebagai suatu kendala oleh pihak puskesmas agar tetap melaksanakan peningkatan kualitas layanan yang ada di Puskesmas Sedati.

Trisnaeni dkk (2014) dalam penelitiannya dengan memakai uji *chi square* memperoleh hasilnya yaitu terdapat hubungan yang signifikan diantara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien saat melakukan kunjungan di Puskesmas Sungai Durian, yang mana diperoleh *p-value* yakni 0.000 ($p < 0.05$).

Data yang peneliti dapatkan dari Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 sebanyak 5.053 pasien, menurun menjadi 3.823 pasien pada tahun 2019, dan pada tahun 2020 terjadi penurunan kembali menjadi 2.828 pasien. Jumlah petugas kesehatan di Puskesmas Anutoluwu sebanyak 50 orang, yang terdiri dari 28 staf PNS dan 22 staf honorer, diantaranya terdapat 2 orang dokter, 17 orang perawat, 15 orang bidan, 3 orang farmasi, 10 orang kesehatan masyarakat dan 1 orang tenaga gizi dan 2 orang lulusan SMA (Profil Puskesmas Anutoluwu, 2021). Penurunan jumlah kunjungan pasien ini dapat mengindikasikan bahwa adanya penurunan pada kualitas pelayanan kesehatan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien, yang

akhirnya mempengaruhi minat kunjungan ulang, karena puskesmas sarana untuk pengobatan juga berfungsi sebagai sarana preventif dan bukan hanya ketika sakit untuk berobat.

Hasil wawancara awal yang peneliti lakukan pada tanggal 28 April 2021 pada dua orang petugas kesehatan di Puskesmas Anutoluwu menunjukkan bahwa sejauh ini mereka sudah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, hanya terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi proses pelaksanaannya misalnya adanya sarana prasarana yang belum memadai, seperti tidak terdapatnya ruang khusus untuk penyuluhan, ambulans yang kadang dimanfaatkan kepala puskesmas untuk keperluan lain, sehingga ketika ada pasien yang harus dirujuk biasanya menunggu ambulans datang terlebih dahulu, alat kesehatan yang tidak lengkap misalnya belum tersedianya *pulse oximeter*, *otoskop*, ranjang pasien yang terbatas, biaya operasional yang minim, dokter yang biasanya tidak hadir di puskesmas, kotak saran yang kurang difungsikan sebagaimana mestinya, dan ditambah lagi dengan masalah baru yakni adanya pandemi *Covid-19* sehingga menuntut petugas kesehatan untuk meningkatkan produktivitas semaksimal mungkin agar pelayanan tetap berkualitas walaupun disituasipandemi seperti saat ini.

Hasil wawancara awal yang peneliti lakukan pada tanggal 28 April 2021 pada 4 pasien yang berkunjung di Puskesmas Anutoluwu menunjukkan terdapat 2 orang yang menyatakan bahwa petugas tidak memberikan informasi kesehatan sebelum memberikan pelayanan (kehandalan), keempat orang tersebut menyatakan bahwa petugas lambat saat memberi pelayanan yang dibutuhkan pasien (daya tanggap), terdapat 1 orang yang menyatakan bahwa petugas memberikan penjelasan dengan marah-marah (jaminan), terdapat 3 orang yang menyatakan bahwa petugas menyapa kepada pasien dengan kurang ramah (empati) dan keempat orang tersebut menyatakan bahwa tidak tersedianya tempat parkir di halaman puskesmas (bukti fisik).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipakainya pada penelitian ini ialah penelitian analitik dengan desain *cross sectional* yaitu penelitian yang dilaksanakandisaat bersamaan antara variabel bebasdenganterikat (Notoatmodjo, 2014). Peneliti lakukan penelitian mengenai hubungan antar kualitas pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

Hasil Penelitian

A. Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin

Jenis kelamin pada penelitian ini dibedakan atas dua kategori, yakni laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	16	37,2
2	Perempuan	27	62,8
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, lebih banyak perempuan yaitu 62,8% dibandingkan laki-laki yaitu 37,2%.

2. Umur

Umur pada penelitian ini dibedakan atas lima kategori berdasarkan kategori umur menurut Kemenkes RI (2013), yaitu 18-25 tahun (remaja akhir), 26-35 tahun (dewasa awal), 36-45 tahun (dewasa akhir), 46-55 tahun (lansia awal) dan 56-65 tahun (lansia akhir). Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Umur di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	18-25 Tahun	11	25,6
2	26-35 Tahun	14	32,6
3	36-45 Tahun	10	23,2
4	46-55 Tahun	4	9,3
5	56-65 Tahun	4	9,3
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, sebagian besar berumur 26-35 tahun yaitu 32,6% dan sebagian kecil berumur 46-55 tahun serta 56-65 tahun yaitu 9,3%.

3. Pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir pada penelitian ini dibedakan atas lima kategori yakni Sekolah

Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Diploma 3 (D3) dan Strata 1 (S1). Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Pendidikan di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	3	7,0
2	SMP	8	18,7
3	SMA	29	67,4
4	D3	2	4,7
5	S1	1	2,3
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, sebagian besar berpendidikan SMA yaitu 67,4% dan sebagian kecil berpendidikan S1 yaitu 2,3%.

4. Pekerjaan

Pekerjaan pada penelitian ini dibedakan atas enam kategori yakni Mahasiswa, Urusan Rumah Tangga (URT), Tani, Wiraswasta, Honorer seta Pegawai Negeri Sipil (PNS). Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Mahasiswa	3	7,0
2	URT	20	46,5
3	Tani	10	23,2
4	Wiraswasta	7	16,2
5	Honorer	1	2,3
6	PNS	2	4,7
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, sebagian besar URT yakni 46,5% dan sebagian kecil honorer yaitu 2,3%.

B. Analisis Univariat

1. Keandalan

Keandalan pada penelitian ini dibedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden < median)

serta baik (bila total skor jawaban responden \geq median). Median kehandalan pada penelitian ini yaitu 15. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Kehandalan di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

No	Kehandalan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	21	48,8
2	Baik	22	51,2
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 5 menunjukkan bahwadari 43 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang dilihat dari kehandalan di Puskesmas Anutoluwu sudah baik yaitu 51,2% dibanding yang menyatakan kurang baik yaitu 48,8%.

2. Daya tanggap

Daya tanggap pada penelitian ini dibedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden $<$ median) serta baik (bila total skor jawaban responden \geq median). Median daya tanggap pada penelitian ini yaitu 14. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Daya Tanggap di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

No	Daya Tanggap	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	17	39,5
2	Baik	26	60,5
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 6 menunjukkan bahwadari 43 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang dilihat dari daya tanggap di Puskesmas Anutoluwu sudah baik yaitu 60,5% dibanding yang menyatakan kurang baik yaitu 39,5%.

3. Jaminan

Jaminan pada penelitian ini dibedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden $<$ median) serta baik (bila total skor jawaban responden

\geq median). Median jaminan pada penelitian ini yaitu 17. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Jaminan di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

No	Jaminan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	18	41,9
2	Baik	25	58,1
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 7 menunjukkan bahwadari 43 responden pada penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang dilihat dari jaminan di Puskesmas Anutoluwu sudah baik yaitu 58,1% dibanding yang menyatakan kurang baik yaitu 41,9%.

4. Empati

Empati pada penelitian ini dibedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden $<$ median) serta baik (bila total skor jawaban responden \geq median). Median empati pada penelitian ini yaitu 13. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Empati di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

No	Empati	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	14	32,6
2	Baik	29	67,4
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang dilihat dari empati di Puskesmas Anutoluwu sudah baik yaitu 67,4% dibanding yang menyatakan kurang baik yaitu 32,6%.

5. Bukti fisik

Bukti fisik pada penelitian ini dibedakan atas dua kategori yakni kurang baik (bila total skor jawaban responden $<$ median) serta baik (bila total skor jawaban responden \geq median). Median bukti fisik pada penelitian ini yaitu 16. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 9.

Tabel 9. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Bukti Fisik di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

No	Bukti Fisik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	20	46,5
2	Baik	23	53,5
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, lebih banyak menyatakan kualitas pelayanan yang dilihat dari bukti fisik di Puskesmas Anutoluwu sudah baik yaitu 53,5% dibanding yang menyatakan kurang baik yaitu 46,5%.

6. Kepuasan

Kepuasan pada penelitian ini dibedakan atas dua kategori yakni kurang puas (bila total skor jawaban responden < median) serta puas (bila total skor jawaban responden ≥ median). Median kepuasan pada penelitian ini yaitu 41. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di Tabel 10.

Tabel 10. Distribusi Responden Menurut Kepuasan di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

No	Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang puas	19	44,2
2	Puas	24	55,8
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, lebih banyak responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Anutoluwu yaitu 55,8% dibanding responden yang merasa kurang puas yaitu 44,2%.

C. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan agar dapat menganalisis hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. *Chi-Square* digunakan sebagai pengujian dalam statistik ini yang hasilnya yaitu:

1. Hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Kehandalan	Kepuasan				Total	<i>p-value</i>	
	Kurang puas		Puas				
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	14	66,7	7	33,3	21	100,0	0,010
Baik	5	22,7	17	77,3	22	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 11 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 43 orang, dimana dari 21 responden yang menyatakan kehandalan masih kurang baik, terdapat 66,7% responden yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 33,3% responden yang puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 22 responden yang menyatakan kehandalan sudah baik, terdapat 22,7% responden yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 77,3% responden yang puas terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji statistik dengan pengujian *Chi-Square* didapatkan *p-value* = 0,010 ($p\text{-value} \leq 0,05$) (H_0 ditolak dan H_a diterima) yang artinya terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

2. Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Daya Tanggap	Kepuasan				Total		p-value
	Kurang puas		Puas		n	%	
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	14	82,4	3	17,6	17	100,0	0,000
Baik	5	19,2	21	80,8	26	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 12 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 43 orang, dimanadari 17responden yang menyatakan daya tanggap masih kurang baik, terdapat 82,4% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 17,6% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 26 responden yang menyatakan daya tanggap sudah baik, terdapat 19,2% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 80,8% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji statistik dengan pengujian *Chi-Square* didapatkan $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} \leq 0,05$) (H_0 ditolak dan H_a diterima) yang artinya terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

3. Hubunganantara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Hubunganantara jaminan dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Jaminan	Kepuasan				Total		p-value
	Kurang puas		Puas		n	%	
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	12	66,7	6	33,3	18	100,0	0,027
Baik	7	28,0	18	72,0	25	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 13 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 43 orang, dimanadari 18responden yang menyatakan jaminan masih kurang baik, terdapat 66,7% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 33,3% responden yang merasa sudah puasterhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 25 responden yang menyatakan jaminan sudah baik, terdapat 28% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 72% responden yang sudah puasterhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji statistik dengan pengujian *Chi-Squared* didapatkan $p\text{-value} = 0,027$ ($p\text{-value} \leq 0,05$) (H_0 ditolak dan H_a diterima) yang artinya terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

4. Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Hubunganantara empati dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Empati	Kepuasan				Total		p-value
	Kurang puas		Puas		n	%	
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	11	78,6	3	21,4	14	100,0	0,005
Baik	8	27,6	21	72,4	29	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 14 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 43 orang, dimanadari 14responden yang menyatakan empati masih kurang baik, terdapat 78,6% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 21,4% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 29 responden yang menyatakan empati sudah baik, terdapat 27,6% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 72,4% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji statistik dengan pengujian *Chi-Square* didapatkan $p\text{-value} = 0,005$ ($p\text{-value} \leq 0,05$) (H_0 ditolak dan H_a diterima) yang artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

$value \leq 0,05$) (H_0 ditolak dan H_a diterima) yang artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

5. Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Bukti Fisik	Kepuasan				Total		p-value
	Kurang puas		Puas		n	%	
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	13	65,0	7	35,0	20	100,0	0,024
Baik	6	26,1	17	73,9	23	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 15 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 43 orang, dimana dari 20 responden yang menyatakan bukti fisik masih kurang baik, terdapat 65% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 35% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 23 responden yang menyatakan bukti fisik sudah baik, terdapat 26,1% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 73,9% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji statistik dengan pengujian *Chi-Square* didapatkan $p-value = 0,024$ ($p-value \leq 0,05$) (H_0 ditolak dan H_a diterima) yang artinya terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

Pembahasan

A. Hubungan antara Keandalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Responden pada penelitian ini sebanyak 43 responden dengan hasil penelitian yaitu dari

21 responden yang menyatakan keandalan masih kurang baik, terdapat 66,7% responden yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 33,3% responden yang puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 22 responden yang menyatakan keandalan sudah baik, terdapat 22,7% responden yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 77,3% responden yang puas terhadap kualitas pelayanan. Terdapat hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh $p-value = 0,010$ ($p-value \leq 0,05$).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan, disebabkan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Jika pelayanan yang ada di puskesmas seperti yang responden harapkan, maka responden akan mempercayai puskesmas tersebut sebagai tempat pelayanan kesehatan yang baik sehingga dari hal ini akan muncul rasa kepuasan responden pada pelayanan yang diberi oleh petugas di Puskesmas Anutoluwu.

Pada responden yang menyatakan keandalan petugas dalam berikan pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa petugas menggunakan alat medis dengan terampil, petugas siapkan alat medis yang dipakainya rapi serta baik dan petugas memberi informasi sebelum memberikan pelayanan. Sedangkan pada responden yang menyatakan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dilihat dari pernyataan responden bahwa pasien kurang nyaman terhadap petugas dalam melakukan tindakan pelayanan dan petugas memberikan pelayanan kurang teliti dan hati-hati.

Jika pelayanan yang dilihat dari keandalan di puskesmas sudah sesuai dengan yang diharapkan responden, seperti petugas memberi informasi saat pelayanan belum diberikan, alat medis yang digunakan disiapkan secara rapi serta baik, memberikan pelayanan yang teliti dan hati-hati, menggunakan alat medis dengan terampil dan supaya pasien nyaman, dilakukan tindakan pelayanan sebisa mungkin maka responden akan merasa pelayanan tersebut berkualitas dan tentunya mereka akan puas terhadap pelayanan

tersebut. Responden yang puas akan mempercayai puskesmas tersebut sebagai tempat pelayanan kesehatan sehingga ketika responden sakit, besar kemungkinan ia akan mengunjungikembali puskesmas tersebut. Namun jika pelayanan yang dirasakan sebaliknya, maka akan berdampak terhadap ketidakpuasan dan kurangnya minat responden untuk datang kembali.

Pada responden yang menyatakan kehandalan sudah baik namun masih merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan masih adanya responden yang menilai petugas terkesan merah-marah dalam memberi pelayanan, sehingga walaupun kehandalan dianggap sudah baik, namun itu tidak dapat menjamin kepuasan responden, apabila masih ada dimensi pelayanan lainnya yang dianggap kurang baik. Sedangkan pada responden yang menyatakan kehandalan masih kurang baik namun puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan responden merasa petugas memastikan bahwa pasien ditangani dengan profesional, hal ini yang membuat responden puas walaupun kehandalan dianggap masih kurang baik.

Eratnya keterkaitan antara mutu pelayanan kesehatan dengan rasa puas pasien, sebab mutu memberi dorongan pada pasien dalam membangun hubungan yang amat kuat dengan puskesmas sertanantinya kepuasan pasien bisamemberi peningkatan pada kunjungan di puskesmas (Juran, 2014).

Sejalan dengan pernyataan Effendy (2014) kehandalan merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan, dan mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu pelayanan yang baik yang dilihat dari kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal.

Menurut Azwar (2015), bahwa kehandalan merupakan pemberian dari pemberi jasa terhadap unsur-unsur kehandalan sistem pelayanan yang terdiri dari tindakan pelayanan yang sesuai rencana, rasa peduli pemberi jasa pada masalah yang dihadapi klien, kehandalan pemberitahuan jasa lebih dini, pelayanan yang diberi tepat waktu menyesuaikan janji yang dibuat, serta penanganan yang akurat. Jika hal tersebut dapat dirasakan pasien, maka kepuasanpun akan tercipta.

Menurut Tjong (2012) bahwa kehandalan dalam pelayanan akan bisa diberi apabila pelayanan itu bisa dipercayai oleh klien

seperti konsistennya pelayanan tersebut. Menurut Melanie (2013) bahwa berbelit-belitnya pelayanan serta lamanya waktu menunggu dari klien bisa memberi penentuan pada kualitas pelayanan kesehatan sebab menjadikan klien merasa dilayani secara tidak baik, dan akhirnya hal ini menciptakan ketidakpuasan.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian oleh Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa terdapat hubungan signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,012$. Kemampuan petugas dalam memberikan kehandalan kepada pasien, dimana petugas yang cukup handal saat memberi pelayanan yang pasien butuhkan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien.

B. Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

Responden pada penelitian ini sebanyak 43 responden dengan hasil penelitian yaitudari 17 responden yang menyatakan daya tanggap masih kurang baik, terdapat 82,4% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 17,6% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 26 responden yang menyatakan daya tanggap sudah baik, terdapat 19,2% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 80,8% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} \leq 0,05$).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan daya tanggap petugas saat memberi pelayanan sudah baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan daya tanggap petugas saat memberi pelayanan masih kurang baik. Pada responden yang menyatakan daya tanggap petugas saat memberi pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa petugas memberi pelayanan yang pasien butuhkan secara cepat, keluhan pasien ditanggapi dengan cepat dan tanggap ketika bekerja sama dengan petugas lainnya saat perawatan pasien. Sedangkan pada responden yang menyatakan daya tanggap

tanggap petugas saat memberi pelayanan masih kurang baik dilihat dari pernyataan responden bahwa petugas kurang cepat dalam memberi penyuluhan yang pasien butuhkan serta petugas kadang lupa minta izin padapatient sebelum lakukan pelayanan.

Jika kualitas pelayanan yang dilihat dari daya tanggap lebih ditingkatkan lagi, seperti petugas meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan, memberi pelayanan yang pasien butuhkan secara cepat, keluhan pasien ditanggapi dengan cepat, tanggap ketika bekerja sama dengan petugas lainnya saat perawatan pasien dan penyuluhan pada pasien diberikan dengan cepat, maka hal itu akan meningkatkan kepuasan pasien, pasien akan mempercayakan puskesmas kembali dalam pengobatannya.

Pada responden yang menyatakan daya tanggap sudah baik namun masih merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan masih adanya responden yang menilai petugas kurang bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan sehingga walaupun daya tanggap dianggap sudah baik, namun penilaian itu dapat menurunkan kepuasan responden pada pelayanan. Sedangkan pada responden yang menyatakan daya tanggap masih kurang baik namun puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan responden menilai petugas berseragam rapi dan memakai tanda pengenal saat memberi pelayanan serta alat medis yang digunakan dalam pelayanan lengkap.

Malholtra (2015) menjelaskan bahwa daya tanggap merupakan kesediaan dalam memberi bantuan pada klien, memberi respon serta memberi pelayanan dengan cepat seperti petugas yang cepat saat tangani keluhan klien dan sigap saat layani klien. Bukan hanya itu, pelayanan kesehatan yang ramah serta sopan amat penting untuk memberi pelayanan yang puaskan klien, sebab klien butuh sekali dengan dukungan serta pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam dikarenakan hal itu dapat menjadikan klien merasa dilayani secara baik serta penuh rasa sabar dan tanggap yang nantinya dapat mempercepat proses kesembuhan.

Pendapat Azwar (2015) bahwa ketanggapan merupakan keinginan dalam memberi bantuan serta memberi penyediaan jasa yang pasien butuhkan. Hal ini seperti informasi yang jelas terkait waktu penyampaian jasa, pelayanan yang cepat serta tepat, petugas yang bersedia untuk memberi bantuan pada pasien, petugas yang meluangkan waktu untuk tanggapi permintaan pasien secara cepat, jika hal ini lebih ditingkatkan lagi oleh petugas maka bisa

memberi efek pada peningkatan kepuasan pasien.

Wijono (2015) berpendapat bahwa menurut sudut pandang pemakai jasa layanan, mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang bisa penuhi semua kemauan ataupun kebutuhan pasien dengan sopan, menghargai, menanggapi, serta ramah. Hal demikian sejalan dengan tanggapan Asmuji (2013) bahwa daya tanggap dengan kepuasan pasien ialah hasil rangsangan serta panca indera pasien dari pelayanan yang diperoleh akan bisa dipersepsikan yang nantinya bisa memberi penilaian kualitas pelayanan, bila apa yang diharapkan pasien sesuai dengan kenyataan yang mereka peroleh, maka bisa ciptakan kepuasan pada pasien terhadap daya tanggap petugas, dan begitu pula kebalikannya apabila apa yang pasien harap tidak sesuai dengan kenyataan maka timbul ketidapuasan pasien.

Hasil penelitian serupa dengan penelitian dari Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa terdapat hubungan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,033$. Petugas kesehatan dengan tanggap dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta sabar dalam memberikan pelayanan akan memberi peningkatan pada kepuasan pasien.

C. Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Responden pada penelitian ini sebanyak 43 responden dengan hasil penelitian yaitu dari 18 responden yang menyatakan jaminan masih kurang baik, terdapat 66,7% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 33,3% responden yang merasa sudah puasterhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 25 responden yang menyatakan jaminan sudah baik, terdapat 28% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 72% responden yang sudah puasterhadap kualitas pelayanan. Terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,027$ ($p\text{-value} \leq 0,05$).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan jaminan kualitas pelayanan yang diberikan petugas baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan

Disebabkan jaminan kualitas pelayanan yang diberioleh petugas masih kurang baik. Pada responden yang menyatakan jaminan petugassaat memberi pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa petugas pastikan bahwa penanganan pasien dilakukan secara profesional, memberi pelayanan secara aman serta nyaman dan memberikan penjelasan dengan ramah. Sedangkan pada responden yang menyatakan jaminan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dilihat dari pernyataan responden bahwa petugas kadang tidak memberi penjelasan pada tiap intervensi yang akan dilaksanakan dan penyuluhan diberikan tidak sesuai dengan keluhan yang dirasakan pasien.

Jika kualitas pelayanan yang dilihat dari jaminan lebih ditingkatkan lagi, seperti petugas memberikan penjelasan dengan ramah, memberikan penjelasan tiap intervensi yang akan dilaksanakan, memastikan bahwa pasien ditangani dengan profesional, penyuluhan yang diberikan disesuaikan dengan keluhan pasien serta pelayanan diberikan secara aman serta nyaman, maka dapat meningkatkan kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan dan responden akan lebih loyal terhadap pelayanan puskesmas.

Pada responden yang menyatakan jaminan sudah baik namun masih merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan masih adanya responden yang menilai petugas kurang cepat dalam memberikan penyuluhan yang dibutuhkan pasien, sehingga hal ini menurunkan kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada responden yang menyatakan jaminan masih kurang baik namun puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan responden menilai keadaan ruangan dan sekitar puskesmas tampak bersih dan petugas mendengarkan keluhan pasien sehingga hal ini yang menyebabkan responden tetap merasa puas walaupun jaminan dalam pelayanan dinilai masih kurang baik.

Menurut Azwar (2015), bahwa jaminan merupakan ketersediaan jaminan yang manajasa yang ditawarkan memberi jaminan rasa aman seperti kemampuan SDM, keamanan saat memiliki urusan dengan pemberi jasa, kesabaran pemberi jasa, pemimpin yang memberi dukungan pada bawahannya.

Pendapat Wathek (2013), bahwa jaminan dari kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan pemahaman pemberi jasa dan kemampuan mereka untuk tumbuhkan kepercayaan serta mampu meyakinkan pasien pada jasa pelayanan kesehatan. Jaminan kualitas

yang memiliki makna meyakinkan orang, memberi keamanan ataupun menjaga dan memberi kewajaran asuhan keperawatan pada pasien melalui penggunaan teknik-teknik berdasarkan prosedur demi memberi peningkatan pada pelayanan terhadap pasien sehingga nantinya pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan

Jaminan terkait mampunya puskesmas untuk berikan pelayanan yang baik pada pasien bermanfaat untuk membuat citra positif pada lingkungan sosial pasien agar supaya berkontribusi dalam tingkatan citra puskesmas yang lebih baik pada pandangan masyarakat (Bambang, 2013).

Hasil penelitian serupa dengan penelitian dari Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa terdapat hubungan signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,04$. Petugas puskesmas yang mempunyai kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan baik, sabar dalam melayani pasien, serta berkomunikasi yang baik bias memberi peningkatan pada kepuasan pasien.

D. Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Responden pada penelitian ini sebanyak 43 responden dengan hasil penelitian yaitu dari 14 responden yang menyatakan empati masih kurang baik, terdapat 78,6% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 21,4% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 29 responden yang menyatakan empati sudah baik, terdapat 27,6% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 72,4% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,005$ ($p\text{-value} \leq 0,05$).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan empati dalam pelayanan yang diberikan petugas sudah baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan empati yang diberikan oleh petugas masih kurang baik. Pada responden yang menyatakan empati petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan

responden bahwa petugas mendengarkan keluhan pasien, menyapa pada pasien dengan ramah serta menjalin komunikasi yang baik pada pasien. Sedangkan pada responden yang menyatakan empati petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dilihat dari pernyataan responden bahwa petugas terkesan marah-marah ketika diberikan pelayanan dan memiliki sikap kurang sabar ketika memberi penyuluhan.

Jika kualitas pelayanan yang dilihat dari empati lebih ditingkatkan lagi, seperti petugas menyapa kepada pasien dengan ramah, keluhan pasien didengarkan, berkomunikasi secara baik pada pasien, memiliki sikap sabar saat memberi penyuluhan serta terkesan tidak marah-marah dalam memberikan pelayanan, maka dapat menciptakan kepuasan pada responden, dan tentunya hal itu akan meningkatkan citra pelayanan puskesmas.

Pada responden yang menyatakan empati sudah baik namun masih merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan masih adanya responden yang menilai keadaan ruangan dan sekitarnya kurang rapi, sehingga menyebabkan kepuasan responden menurun. Sedangkan pada responden yang menyatakan empati masih kurang baik namun puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan responden menilai petugas memberikan penjelasan dengan ramah sehingga menjadikan responden sudah puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Menurut Azwar (2015) bahwa empati adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yaitu meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara peribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen.

Menurut Lupiyoadi (2016), bahwa multi dimensi merupakan sifat dari mutu pelayanan kesehatan. Dilihat dari pengguna jasa layanan kesehatan maka definisi mutu pelayanan lebih dikaitkan pada pemberi jasa yang tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi yang lancar antara pemberi jasa dengan klien, keprihatinan dan ramahnya pemberi jasa saat memberi pelayanan pada klien, kerendahan hati serta kesungguhan. Dilihat dari pelaksanaan pelayanan kesehatan maka mutu pelayanan lebih dikaitkan pada pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan perkembangan ilmu serta teknologi kedokteran mutakhir. Hal tersebut berkaitan juga dengan otonomi yang dimiliki oleh tiap-tiap profesi saat melakukan

penyelenggaraan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien.

Perhatian (*empathy*) mempunyai hubungan yang sangat bermakna dengan kepuasan, baiknya empati (perhatian) dapat berikan rasa puas pada pasien yang nantinya berdampak pada keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan (Lupiyoadi, 2016). Kotler (2013) menjelaskan bahwa hal yang penting saat menciptakan kepuasan ialah afektif yakni perasaan pasien bahwa petugas mendengar serta pahami apa yang dikeluhkan pasien, apabila hal tersebut tidak bisa dicitpakan maka dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Hasil penelitian serupa dengan penelitian dari Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa tersedia hubungan signifikan antara empati dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,048$. Petugas yang mengutamakan kepentingan pasien dan mampu menjalin komunikasi dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

E. Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara

Responden pada penelitian ini sebanyak 43 responden dengan hasil penelitian yaitu dari 20 responden yang menyatakan bukti fisik masih kurang baik, terdapat 65% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 35% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dari 23 responden yang menyatakan bukti fisik sudah baik, terdapat 26,1% responden yang masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 73,9% responden yang sudah puas terhadap kualitas pelayanan. Terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,024$ ($p\text{-value} \leq 0,05$).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan bukti fisik dalam pelayanan sudah baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan bukti fisik dalam pelayanan masih kurang baik. Pada responden yang menyatakan bukti fisik dalam pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa petugas memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal, alat medis yang digunakan dalam pelayanan lengkap dan

keadaan ruangan dan sekitarnya tampak bersih. Sedangkan pada responden yang menyatakan bukti fisik dalam pelayanan masih kurang baik dilihat dari pernyataan responden bahwa keadaan ruangan dan sekitarnya kurang rapi dan responden merasa kurang nyaman saat berada di ruang pemeriksaan.

Jika kualitas pelayanan yang dilihat dari bukti fisik lebih ditingkatkan lagi, seperti petugas memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal, alat medis yang digunakan dalam pelayanan lengkap, pasien merasa nyaman saat berada di ruang pemeriksaan, keadaan ruangan dan sekitarnya tampak rapi dan keadaan ruangan dan sekitarnya tampak bersih, maka responden akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Pada responden yang menyatakan bukti fisik sudah baik tetapi masih merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan masih adanya responden yang merasa kurang nyaman terhadap petugas dalam melakukan tindakan pelayanan. Sedangkan pada responden yang menyatakan bukti fisik masih kurang baik namun puas terhadap kualitas pelayanan dikarenakan responden menilai petugas menggunakan alat medis dengan terampil dan memberi pelayanan yang pasien butuhkan dengan cepat.

Menurut Lovelock (2014), mutu pelayanan bisa dilakukan pengukuran melalui cara membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diperoleh serta dirasakan oleh klien. Dalam mengukur kualitas pelayanan, telah dijelaskan Kotler (2013) bahwa mesti berawal dari pengenalan pada apa yang dibutuhkan klien serta diakhiri dengan persepsi klien. Hal ini memberi arti jika deskripsi mutu pelayanan mesti terarah pada pandangan klien serta bukan pada pemberi jasa, sebab klien yang menggunakan serta merakan jasa tersebut. Klien pantas tentukan apakah pelayanan itu bermutu atau tidak.

Pelayanan yang adil serta menyeluruh bisa menciptakan kepuasan sebab masyarakat kini telah mulai kritis saat memberi penilaian pelayanan terutama pada bidang kesehatan. Rasa puas menjadi ungkapan perasaan masyarakat yang timbul sesudah melakukan perbandingan antara persepsi dan kinerja sebuah produk (Bambang, 2013).

Bukti fisik merupakan bentuk nyata secara fisik yang terdiri dari fasilitas, peralatan, tampilan pemberi jasa, sarana serta informasi. Bukti fisik bisa berikan deskripsi mengenai mutu pelayanan puskesmas dan dalam berbagai hal dapat berpengaruh sekali pada pasien ketika

memberi penilaian mutu pelayanan tersebut, yang pada akhirnya berdampak pada persepsi serta kepuasan pasien terkait pelayanan yang ada di puskesmas (Tjiptono, 2015).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian dari Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa adanya hubungan signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,012$. Ruang pelayanan yang bersih dan membuat nyaman pasien, serta penampilan petugas yang rapi secara langsung dapat membuat pasien merasa puas.

Kesimpulan Dan Saran

Dari hasil penelitian serta pembahasan, maka peneliti dapat menyimpulkan: Ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara; Ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara; Ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara; Ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara; Ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Anutoluwu Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara.

Saran bagi Puskesmas Anutoluwu diharapkan pihak Puskesmas Anutoluwu dapat meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas sehingga setiap pasien yang berkunjung merasa puas dan mempercayai Puskesmas Anutoluwu sebagai salah satu puskesmas terbaik yang ada di Kabupaten Morowali Utara.

Bagi peneliti selanjutnya agar bisa mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.

Daftar Pustaka

- Anwar, I. 2014. *Mutu Pelayanan Puskesmas*. Erlangga. Surabaya.
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Ar-ruzz Media. Yogyakarta.
- Azwar, A. 2015. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.

- Bambang, S. 2013. *Pedoman Pelayanan Kesehatan di DTPK*. Direktur Bina Upaya Kesehatan Dasar Kemenkes RI. Jakarta.
- Bustami. 2014. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Depkes RI. 2013. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Effendy. 2014. *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*. Salemba Medika. Jakarta.
- Ester, L. 2015. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta*. Skripsi. UI. Jakarta.
- Juran, J. M. 2014. *Merancang Mutu*. PT. Pustaka Binamaan Pressindo. Jakarta
- Kemenkes RI. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kemenkes RI. Jakarta.
- Kholidah, I. 2019. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo)*. Respon Publik Vol. XIII No. 1 Hal. 18-23.
- Kotler, P. 2013. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Lovelock, C dan Wirtz, J. 2014. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education Inc. New Jersey.
- Lupiyoadi, R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. UI Press. Jakarta.
- Malholtra, N. K. 2015. *Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. PT Index. Jakarta.
- Mamik. 2014. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Prins Media Publishing. Surabaya.
- Melanie, M. 2013. *Improving Wait Time And Patients Satisfaction In Primary Care*. Journal for Health Care Quality.
- Muninjaya, G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2013. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Panggabean P, Wartana K, Subardin, Sirait E, Rasiman N.B, Pelima R.V. 2017. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi*. STIK-IJ. Palu.
- Parasuraman, A. 2014. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Prentince Hall. New Jersey.
- Pohan, I. 2014. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Puskesmas Anutoluwu. 2021. *Laporan Puskesmas Anutoluwu*.
- Saifuddin, A. 2014. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawiharohardjo. Jakarta.
- Subir, M. 2014. *Manajemen Jasa*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sulastomo. 2013. *Manajemen Kesehatan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Syafrudin. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. CV. Trans Info Medika. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2015. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjong, A.E.S. 2012. *Perubahan Paradigma ke Arah Budaya Melayani dalam Pelayanan Prima di Rumah Sakit*. Jurnal MARSII. Jakarta.
- Trisnaeni F, Mahyudin dan Muslihudin. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya*. Universitas Tanjungpura. Pontianak.
- Wathek, S.R. 2013. *Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain*. International Journal of Business and Social Science. Ahlia University. Bahrain.
- Wijono, D. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga. Surabaya.